



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES

TABLERO DE MANDO

**INFORME DE GESTION
ENERO – DICIEMBRE DE 2014**

Bogotá D.C., MARZO de 2015.

RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION.....	6
MISIÓN	6
VISIÓN	6
ORGANIGRAMA.....	7
MAPA DE PROCESOS DE LA ENTIDAD	7
1. GESTION ESTRATEGICA	8
1.1. Direcccionamiento y Planeación Estratégica	8
Seguimiento a las metas de la unp en el plan sectorial oficializado por el ministerio del interior	8
Seguimiento a las actividades consignadas en el plan de acción	8
Proyectos registrados en el banco de proyectos de inversión nacional aprobados por la dirección de la unp	9
1.2. Administración Sistema de Gestión Integrada.....	12
Sensibilizaciones de calidad	12
Acciones correctivas y/o de mejora	13
2. GESTION MISIONAL	13
2.1. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN SOLICITUDES DE PROTECCIÓN.....	13
Solicitudes de protección tramitadas efectivamente	13
2.2. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL PROCESO EVALUACIÓN DEL RIESGO	14
Oportunidades en la asignación de las solicitudes de riesgo recibidas	14
2.3. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL PROCESO EVALUACIÓN DEL RIESGO	27
Días promedio para la realización de las evaluaciones de riesgo	27
2.4. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN.....	28
Determinar la cantidad de personas a las que se implementan medidas por ruta ordinaria	28
Calcular la eficiencia implementación de las medidas de protección	29
Calcular la eficiencia en la implementación de las medidas de protección aprobadas por GETEM	29
Determinar la cantidad de personas a las que se les debe desmontar medida	30

3.1. GESTIÓN DE APOYO.....	31
HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	31
Medir la ejecución presupuestal	31
3.2. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN JURIDICA	32
Responder dentro de los términos de ley, los diferentes requerimientos jurídicos instaurados contra la UNP .	32
3.3. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO ..	33
Procesos disciplinarios que se aperturan	33
3.4. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	34
Atención de incidentes, soporte y mantenimiento	34
3.5. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	35
Cumplimiento al Plan de Capacitación.	35
3.6. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN DE AUDITORIA	35
Cumplimiento al plan de acción auditoria.....	35
Porcentaje de cumplimiento al programa de auditoria	36
4.1. GESTIÓN DE EVALUACIÓN	37
Herramienta de seguimiento y medición proceso gestión de atención al usuario	37
PQRS recibidas por la entidad.....	37
Atender de manera oportuna las PQRS que se reciben en la UNP.....	38

RESUMEN

La Unidad Nacional de Protección, a través de la Oficina Asesora de Planeación e Información, da a conocer el informe de Gestión vigencia 2014. En esta edición se destacan las principales cifras de las actividades desarrolladas en cada uno de los catorce Procesos compilados en el Balance Score Card de la Entidad, indicadores que presentan el avance estratégico de cada área en desarrollo de la políticas públicas de protección, respeto y garantía de los derechos a la vida, integridad y libertad de los beneficiarios objeto de la misión.

- La UNP ha evaluado la situación de riesgo de 8.143 personas, de las cuales: el 0.0011% (9) beneficiarios fueron aprobados con nivel de riesgo extremo, el 52% (4.240) beneficiarios calificaron con riesgo extraordinario y con un 33% (2.717) con riesgo ordinario, en proceso de evaluación con 8.7% (507). Por otra parte, en la Subdirección de Evaluación de Riesgo se incorporaron 830 personas por trámite de emergencia y/o por virtud de su cargo.
- En promedio, la evaluación de riesgo para cada caso tardó 74 días para obtener los resultados, los cuales se encuentran dentro de los rangos estimados para la evaluación.
- De los esquemas implementados se logró determinar que estas medidas se cumplieron dentro de los rangos de tiempos preestablecidos 11 días aproximadamente.
- La Unidad Nacional de Protección, hasta el mes de Septiembre recibió 8.757 PQRS, de las cuales fueron atendidas dentro los términos exigidos por la ley un total del 5.535, lo que corresponde a un 63% aproximadamente, el porcentaje restante fue respondido de acuerdo al cumplimiento de cada proceso.
- De la apropiación vigente en el tercer trimestre la ejecución presupuestal es del 96%. Con una apropiación vigente de \$475.824.410.622 y un comprometido de \$458.561.825.737.
- La entidad ha cumplido el 84% de las actividades planteadas en el plan de capacitación. Este porcentaje corresponde a 108 capacitaciones ejecutadas de las 129 que se tenían planeadas en la vigencia.
- A Diciembre del año 2014 se implementaron medidas de protección por trámite de emergencia a 830 beneficiarios y se desmontaron medidas por resolución a 1.539 beneficiarios de 2.003 aprobadas, para un porcentaje del 77% de cumplimiento.
- Se recibieron 18.712 solicitudes de protección ingresadas a SIGOB de las cuales un 41% (7.698) iniciaron la ruta de protección.
- La Unidad Nacional de Protección dentro de la vigencia (14 /08 /2014) obtuvo la aprobación de ICONTEC del sistema de Gestión ISO 9001:2008, NTCGP 1000 y IQ Net.

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene la medición y análisis de los indicadores formulados en el Tablero de Mando en la vigencia 2014. Las cifras registradas hacen parte de la información suministrada por los diferentes procesos de la Entidad, consolidando los indicadores enmarcados dentro de la Eficacia, eficiencia y efectividad, denotando el crecimiento y evolución de la Entidad mediante un mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos en la Unidad Nacional de Protección, los cuales aportan al cumplimiento de la actual Certificación de Calidad. Se aclara que durante el proceso y como fin de una mejora continua, se modificaron algunos indicadores planteados al comienzo el año para su mejoramiento.

La Unidad Nacional de Protección, a través de la Oficina Asesora de Planeación e Información, presenta el reporte de implementación de Indicadores que se encuentran en el tablero de mando cuyos resultados aportan al seguimiento de los objetivos estratégicos.

- Se definen los indicadores para el año 2014 por cada uno de los procesos identificados en el mapa estratégico.
- La Oficina Asesora de Planeación e Información logra la implementación del tablero de mando 2014.
- Se crea la matriz de registro y seguimiento de los indicadores.
- Se implementan los formatos de reportes y análisis de indicadores.
- La Oficina Asesora de Planeación e Información realiza informes de avances trimestrales, entregados a cada uno de los líderes de los procesos.

LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION



La Unidad Nacional de Protección (UNP) articula, coordina y ejecuta la prestación del servicio de protección de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de personas, grupos y comunidades que se encuentran en situación de riesgo extraordinario o extremo como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, tal como lo establece el Decreto 4912 del 26 de diciembre de 2011.

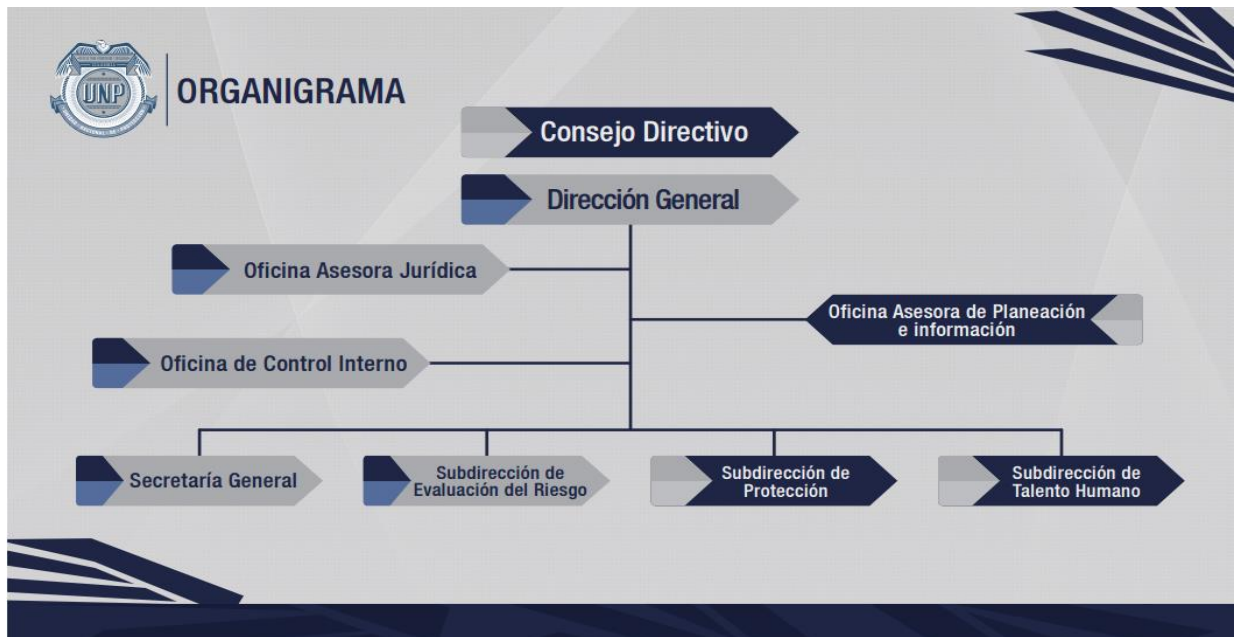
MISIÓN

La Unidad Nacional de Protección es un organismo de seguridad del Orden Nacional adscrita al Ministerio del Interior, encargada de articular, coordinar y ejecutar medidas de protección y apoyo a la prevención, promover los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad de personas, colectivos, grupos y comunidades que por su cargo o ejercicio de sus funciones puedan tener un riesgo extraordinario o extremo.

VISIÓN

Para el año 2019, la Unidad Nacional de Protección, se consolidará como un organismo de seguridad del Estado que a través de una gestión efectiva e idónea, implementa las políticas públicas de protección, promoción, respeto y garantía de los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad personal, obteniendo altos estándares de servicio y atención a las personas, colectivos y grupos en situación de riesgo extraordinario o extremo, o en virtud de su cargo, con el ánimo de alcanzar indicadores de confianza superiores y reconocimiento internacional en materia de garantía de estos derechos.

ORGANIGRAMA.



MAPA DE PROCESOS DE LA ENTIDAD



1. GESTION ESTRATEGICA

1.1. DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Seguimiento a las metas de la unp en el plan sectorial oficializado por el ministerio del interior



La Unidad Nacional de Protección presentó al Ministerio del Interior los reportes solicitados de seguimiento a las metas de la UNP en el Plan Sectorial con 18 indicadores derivados de la Estrategia del plan Nacional de

Desarrollo PND y los objetivos estratégicos sectoriales, presentando los avances en cada una de las metas consignadas, destacando: 1. Cubrimiento a 8.400 beneficiarios del programa de Protección y de 1.570 Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo, 2. En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios se formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, 3. Consignación de 361 contratos consignados en la Página WEB del SECOB, 4. Se presentó la encuesta de Satisfacción al Usuario como medida de acercamiento a la ciudadanía, 5. Publicación en el mes de junio el Informe de Rendición de cuentas, 6. La Presentación de la Guía de atención al ciudadano, 7. Ejecución y seguimiento del PAC de acuerdo a lo programado, 9. Entrega de la certificación por parte del ICONTEC de la norma NTGP 1000, 10. Implementación de la plataforma tecnológica de acuerdo a los lineamientos GEL, 11. Cuatro (4) Proyectos de Inversión presentados y uno aprobado de Armamento el cual se describe en la parte final de éste documento.

Seguimiento a las actividades consignadas en el plan de acción



En lo que tiene que ver con el seguimiento al Plan de Acción del Direccionamiento y Planeación Estratégica, fijó siete (7) objetivos estratégicos con el fin de responder de manera eficiente con las responsabilidades asignadas por el Gobierno Nacional, trazados con veintiún (21) actividades importantes, podemos concluir que para el primer semestre del año 2014 el seguimiento al plan de acción de cumplió en un 57% superando la media y para diciembre de 2014 éste indicador muestra un porcentaje de seguimiento del 100% cumpliendo de esta manera con el seguimiento de todas las actividades esbozadas dentro del Direccionamiento y Planeación Estratégica.

Proyectos registrados en el banco de proyectos de inversión nacional aprobados por la dirección de la unp

En la Actualidad se encuentran aprobados cinco (5) proyectos por la Unidad Nacional de Protección y registrados mediante el Banco de proyectos de Inversión BPIN.

Código BPIN	Nombre del proyecto	Estado actual	Subestado actual	Estado a actualizar
☐ 2012011000107	ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DE UNA SEDE PARA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN EN BOGOTÁ	Registrado	Actualizado	☐ Terminado ☐ Suspendido ☐ Estado Anterior
☐ 2012011000108	RENOVACIÓN DE ARMAMENTO DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN A NIVEL NACIONAL	Registrado	Actualizado	☐ Terminado ☐ Suspendido ☐ Estado Anterior
☐ 2014011000167	IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL NACIONAL	Registrado	Actualizado	☐ Terminado ☐ Suspendido ☐ Estado Anterior
☐ 2014011000190	SISTEMATIZACIÓN CENTRO DE COMANDO Y CONTROL PARA LA UNP NACIONAL	Registrado	Actualizado	☐ Terminado ☐ Suspendido ☐ Estado Anterior
☐ 2014011000191	APLICACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO COLECTIVO NACIONAL	Registrado	Actualizado	☐ Terminado ☐ Suspendido ☐ Estado Anterior

De los anteriores proyectos el único proyecto al cual el Ministerio de Hacienda le asignó recursos fue al de Renovación de Armamento de la Unidad Nacional de Protección a Nivel Nacional, el cual se encuentra detallado el Objeto, los contratos perfeccionados y la discriminación de los pagos por cumplimiento de entregas.

COMPRA DE ARMAMENTO



En el año 2013 se desarrolló un proyecto de inversión para compra de armamento, su justificación se da por renovación del armamento que adquirió la Unidad Nacional de Protección del DAS, armamento que requería de modernización, por tal motivo se realizó un contrato primario con la industria INDUMIL - contrato No. 498 2013 en desarrollo del contrato marco 354 del 12 de septiembre de 2013, por valor de \$3.155.000.000 millones para la compra de 939 armas con sus respectivos permisos y 9.852 unidades de munición para las mismas, los recursos fueron desembolsados en su totalidad en los meses de febrero y diciembre de 2014 con las reservas presupuestales del año 2013.

PROYECTO		UNIDADES	PRECIOS		\$ 3.155.000.000
2013	ARMAS	939	\$ 2.460.000		\$ 2.309.940.000
	IVA			16%	\$ 369.590.400
	OTROS			18%	\$ 415.789.200
	SUBTOTAL				\$ 3.095.319.600
	PERMISOS	939	\$ 38.800		\$ 36.433.200
	MUNICION	9.852	\$ 1.950		\$ 19.211.400
	IVA			16%	\$ 3.073.824
	OTROS			5%	\$ 960.570
	SUBTOTAL				\$ 23.245.794
	TOTAL				\$ 3.154.998.594

Posteriormente, se desarrolló otro proyecto de inversión para la compra de más unidades de armamento, proyecto aprobado por valor de 3.000.000.000 millones mediante modificación al contrato derivado 498 de 2013 en desarrollo del contrato marco interadministrativo no. 354 de 2013 para la compra de 441 armas con el mismo número de permisos para su porte, por valor de 1.500.000.000 millones realizando la entrega de las unidades en diciembre de 2014 del cual la Unidad Nacional de Protección realizó el pago en Diciembre de 2014 con reservas presupuestales del año 2013.

PROYECTO		UNIDADES	PRECIOS		\$ 3.000.000.000
2014	ARMAS	441	\$ 2.460.000		\$ 1.084.860.000
	IVA			16%	\$ 173.577.600
	OTROS			18%	\$ 195.274.800
	SUBTOTAL				\$ 1.453.712.400
	PERMISOS	441	\$ 39.600		\$ 17.463.600
	TOTAL				\$ 1.471.176.000

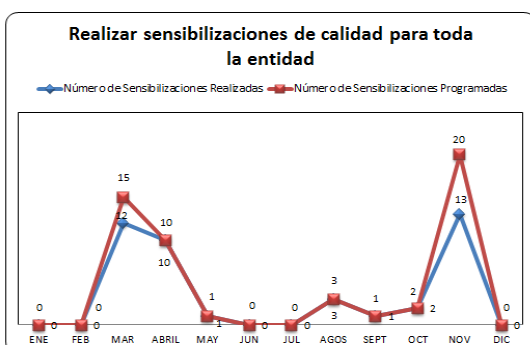
Continuamente, se perfeccionó el contrato 936 el 15 de diciembre de 2014 para una compra final con la Industria INDUMIL de 319 armas con el mismo número de permisos y 130.000 unidades de munición para las mismas por un valor aproximado de \$1.528.704.760 con el fin de utilizar los recursos entregados por el Ministerio del Interior mediante proyecto BPIN registrado en el SUIP. Del presente contrato se han realizado pagos de la vigencia 2014 por valor de \$764.352.380 millones, registrando un valor pendiente de entrega para el mes de junio de 2015 por un valor de \$764.352.380 millones con la entrega total del armamento y munición contratada.

PROYECTO		UNIDADES	PRECIOS		\$ 3.000.000.000
2014	ARMAS	319	\$ 2.806.000		\$ 895.114.000
	IVA		16%		\$ 143.218.240
	OTROS		18%		\$ 161.120.520
	SUBTOTAL				\$ 1.199.452.760
	PERMISOS	319	\$ 41.000		\$ 13.079.000
	MUNICION	130.000	\$ 2.010		\$ 261.300.000
	IVA	16%			\$ 41.808.000
	OTROS	5%			\$ 13.065.000
	SUBTOTAL				\$ 316.173.000
	TOTAL				\$ 1.528.704.760

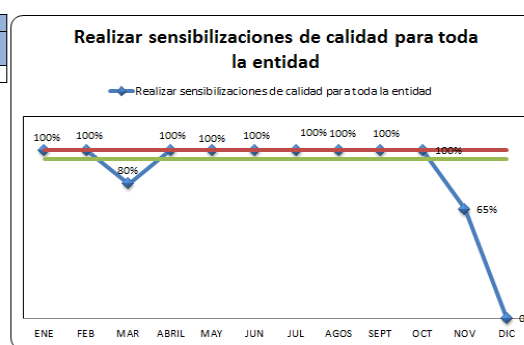
1.2. ADMINISTRACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

Sensibilizaciones de calidad

PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	TOTAL AÑO 2014	PORCENTAJE TOTAL
sistema de Gestión Integrada	RANGO MÁXIMO						100%
	RANGO MÍNIMO						95%
	Realizar sensibilizaciones de calidad para toda la entidad	(Número de sensibilizaciones realizadas/Número de Sensibilizaciones Programadas)*100	95%	100%	Mensual	Eficiencia	41
							51



META	
RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO
95%	100%

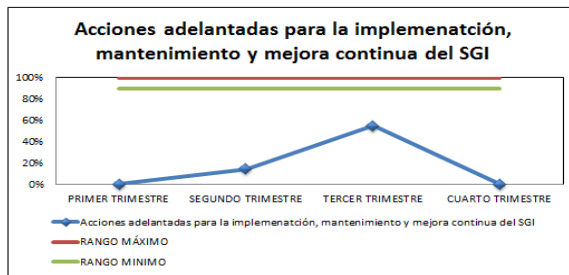


La Oficina Asesora de Planeación e Información en lo corrido del año 2014 cumplió en un 80% de las capacitaciones planeadas según el cronograma de sensibilización propuesto, las cuales finalizaron en noviembre de 2014. Con éste desempeño las sensibilizaciones de calidad desarrolladas y la implementación eficiente del Sistema de Gestión Integrado al interior de la Entidad arrojan resultados favorables, uno de ellos es la aprobación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2008 por el ICONTEC el 14 de agosto de 2014.

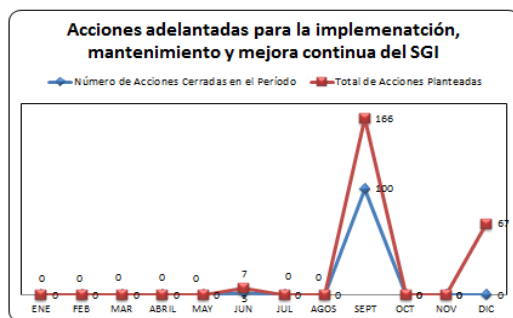
La Unidad Nacional de Protección resalta el esfuerzo de sus colaboradores y continua integrando sus procesos, impulsando la generación de nuevas estrategias, acrecentando la confianza en la Entidad por parte del Estado, de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, estrategias dirigidas a garantizar el derecho a la vida, a la implementación de medidas de protección a quienes lo necesitan, a reducir del riesgo de corrupción, disminuir en los tiempos de respuesta a las solicitudes elevadas por los ciudadanos, y, en fin, generando mejores resultados que ayuden al cumplimiento de la misión.

Acciones correctivas y/o de mejora

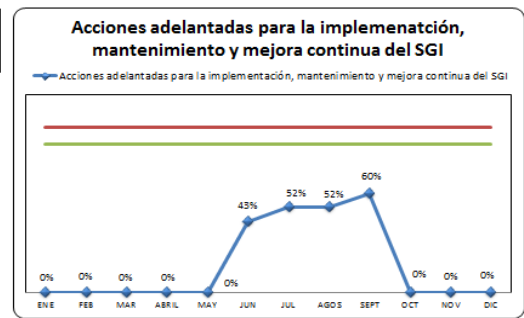
Las acciones adelantadas para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integral, concluyen en un 43% de cumplimiento del total de las acciones de la vigencia 2014 las cuales se encuentran cerradas. Del porcentaje restante existen 31 acciones con avances o abiertas en etapa final, 25 acciones próximas a vencer con un porcentaje del 15% y 35 actividades vencidas con un porcentaje de participación del 21%. Para el cuarto trimestre del 2014 no se registraron avances por el área de Control interno.



RANGO MÁXIMO						100%
RANGO MÍNIMO						90%
Acciones adelantadas para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI	(Número de acciones cerradas en el periodo / Total acciones planteadas) * 100	90%	100%	Trimestral	103	43%
					240	



META	
RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO
90%	100%

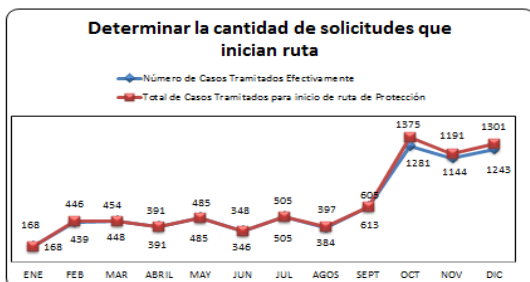


2. GESTION MISIONAL

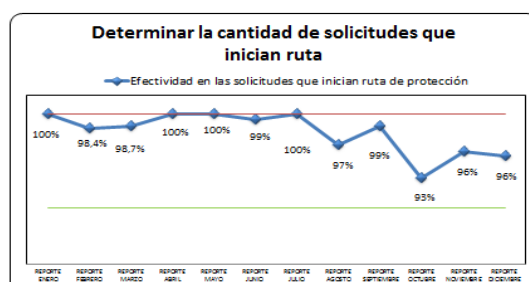
2.1. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN SOLICITUDES DE PROTECCIÓN

Solicitudes de protección tramitadas efectivamente

RANGO MAXIMO							100%
RANGO MINIMO							90%
Efectividad en las solicitudes que inician ruta de protección	(Número de casos tramitados efectivamente/ total de casos tramitados para inicio de ruta de protección)*100	90%	100%	Mensual	Efectividad	7447	96,7%
						7698	



META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
90%	100%

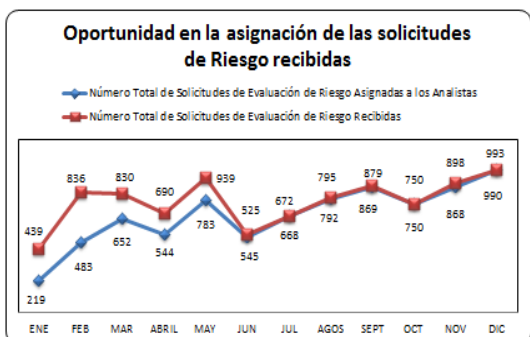
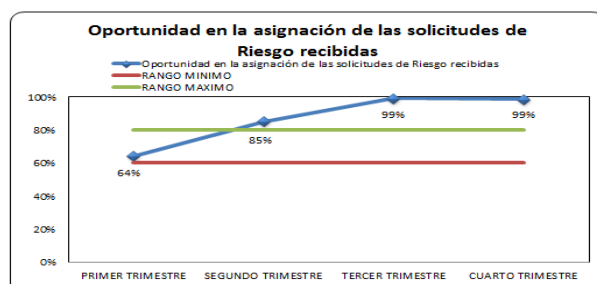


Cada una de las solicitudes recibidas en la Unidad Nacional de Protección son de vital importancia para proteger la vida de las personas, es por eso que para el primer trimestre del año 2014 las solicitudes tramitadas efectivamente fueron del 98%, para el segundo y tercer trimestre superaron el 99%, para el cuarto trimestre se cumplió la meta con un 96%, mostrando así un 96.7% de efectividad en lo corrido de la vigencia del 2014 entre las solicitudes radicadas y las que inician la ruta de protección.

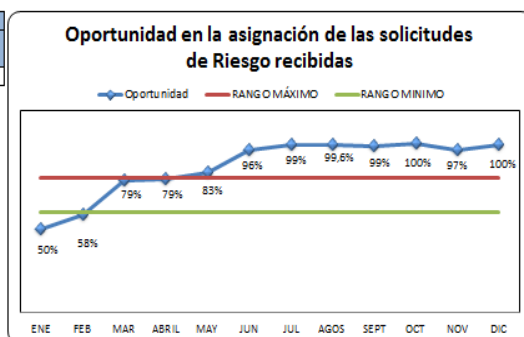
2.2. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL PROCESO EVALUACIÓN DEL RIESGO

Oportunidades en la asignación de las solicitudes de riesgo recibidas

RANGO MÁXIMO							80%
RANGO MINIMO							60%
Oportunidad en la asignación de las solicitudes de Riesgo recibidas	(Número total de solicitudes de evaluación de Riesgo asignadas a los Analistas / Número total de solicitudes de Evaluación de riesgo recibidas)*100	60%	80%	Mensual	Eficacia	8143	87,88%
						9266	



META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
80%	100%



La importancia en las asignaciones de las solicitudes de Riesgo recibidas, demuestra el claro compromiso de la Entidad en atender todas y cada una de manera eficiente para su revisión y estudio dentro de los términos

establecidos (dos días), es por eso que, en el primer trimestre del año 2014 se evidencia un porcentaje de 62% de oportunidad en las asignaciones, para el segundo trimestre se incrementó en un 86% y para el tercer trimestre y para el cuarto trimestre del año 2014 la asignación en las solicitudes fue del 99%, alcanzando un 87.88% en lo corrido del año.

Así mismo se le ha dado sostenibilidad a los controles establecidos en el sistema Consola Estudio – Riesgo o Plataforma SER en lo referente al módulo de asignaciones, reflejando dicho control en el resultado del indicador.

Para la asignación de las evaluaciones de riesgo, el Líder del Proceso estableció criterios definitivos, entre ellos se encuentra la concordancia de la operación con el Plan de Austeridad del Gasto, por tanto, determinó que se agruparan las evaluaciones de riesgo con destinación similar, con el fin de optimizar recursos, maximizar la eficiencia y capitalizar el talento humano.

Cifras Gestiones realizadas por los grupos poblacionales en el año 2014.

Restitución de tierras

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	105	105	0
FEBRERO	80	80	0
MARZO	126	126	0
ABRIL	152	152	0
MAYO	170	170	0
JUNIO	81	81	0
JULIO	160	160	0
AGOSTO	154	154	0
SEPTIEMBRE	61	61	0
OCTUBRE	178	178	0
NOVIEMBRE	111	111	0
DICIEMBRE	76	76	0
TOTAL	1454	1454	0

PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	254	254	0
FEBRERO	331	331	0
MARZO	308	308	0
ABRIL	315	315	0
MAYO	271	271	0
JUNIO	144	144	0
JULIO	69	69	0
AGOSTO	157	157	0
SEPTIEMBRE	169	169	0
OCTUBRE	250	250	0
NOVIEMBRE	160	160	0
DICIEMBRE	114	114	0
TOTAL	2542	2542	0

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Medidas cautelares

En este grupo poblacional es preciso indicar que se encarga de brindar atención a las solicitudes de aquellas personas, comunidades y colectivos que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos les han otorgado medidas cautelares y/o provisionales en Colombia. En este sentido, las medidas cautelares son transversales a todas las poblaciones establecidas en los Decretos 4912 de 2011 y 1225 de 2012, es decir, maneja desde servidores públicos, defensores de Derechos Humanos hasta miembros de grupos étnicos, y demás requerimientos, solicitudes y procesos de medidas de protección que se reciban de la Cancillería; quien es el puente entre el Estado colombiano y las instancias internacionales.

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	13	13	0
FEBRERO	27	27	0
MARZO	22	22	0
ABRIL	45	45	0
MAYO	68	68	0
JUNIO	17	17	0
JULIO	15	15	0
AGOSTO	24	24	0
SEPTIEMBRE	0	0	0
OCTUBRE	3	3	0
NOVIEMBRE	6	6	0
DICIEMBRE	36	36	0
TOTAL	276	276	0

PQRSPQR'S 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	62	62	0
FEBRERO	106	106	0
MARZO	125	125	0
ABRIL	138	138	0
MAYO	179	179	0
JUNIO	92	92	0
JULIO	32	32	0
AGOSTO	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0
OCTUBRE	1	1	0
NOVIEMBRE	2	2	0
DICIEMBRE	63	63	0
TOTAL	800	800	0

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Periodistas

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	14	14	0
FEBRERO	17	17	0
MARZO	17	17	0
ABRIL	9	9	0
MAYO	11	11	0
JUNIO	8	8	0
JULIO	29	29	0
AGOSTO	0	0	0
SEPTIEMBRE	58	58	0
OCTUBRE	45	45	0
NOVIEMBRE	23	23	0
DICIEMBRE	29	29	0
TOTAL	260	260	0

PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	40	40	0
FEBRERO	47	47	0
MARZO	46	46	0
ABRIL	45	45	0
MAYO	32	32	0
JUNIO	36	36	0
JULIO	6	6	0
AGOSTO	10	10	0
SEPTIEMBRE	43	43	0
OCTUBRE	33	33	0
NOVIEMBRE	18	18	0
DICIEMBRE	15	15	0
TOTAL	371	371	0

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Sindicalistas

SINDICALISTAS PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	166	166	0
FEBRERO	184	184	0
MARZO	192	192	0
ABRIL	224	224	0
MAYO	214	214	0
JUNIO	71	71	0
JULIO	18	18	0
AGOSTO	93	93	0
SEPTIEMBRE	71	71	0
OCTUBRE	149	149	0
NOVIEMBRE	179	179	0
DICIEMBRE	140	140	0
TOTAL	1701	1701	0

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	35	35	0
FEBRERO	34	34	0
MARZO	53	53	0
ABRIL	86	86	0
MAYO	79	79	0
JUNIO	59	59	0
JULIO	62	62	0
AGOSTO	154	154	0
SEPTIEMBRE	38	38	0
OCTUBRE	170	170	0
NOVIEMBRE	131	131	0
DICIEMBRE	105	105	0
TOTAL	1006	1006	0

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Varios

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	6	6	0
FEBRERO	30	30	0
MARZO	30	30	0
ABRIL	22	22	0
MAYO	37	37	0
JUNIO	34	34	0
JULIO	56	56	0
AGOSTO	50	50	0
SEPTIEMBRE	41	41	0
OCTUBRE	126	126	0
NOVIEMBRE	90	90	0
DICIEMBRE	90	90	0
TOTAL	612	612	0

PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	23	23	0
FEBRERO	64	64	0
MARZO	51	51	0
ABRIL	69	69	0
MAYO	97	97	0
JUNIO	38	38	0
JULIO	30	30	0
AGOSTO	32	32	0
SEPTIEMBRE	55	55	0
OCTUBRE	97	97	0
NOVIEMBRE	117	117	0
DICIEMBRE	60	60	0
TOTAL	733	733	0

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Étnicos

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	23	23	0
FEBRERO	36	36	0
MARZO	54	54	0
ABRIL	81	81	0
MAYO	88	88	0
JUNIO	46	46	0
JULIO	49	49	0
AGOSTO	154	154	0
SEPTIEMBRE	52	52	0
OCTUBRE	62	60	2
NOVIEMBRE	87	87	0
DICIEMBRE	114	103	11
TOTAL	846	833	13

PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	56	56	0
FEBRERO	71	71	0
MARZO	93	93	0
ABRIL	101	101	0
MAYO	130	130	0
JUNIO	55	55	0
JULIO	27	27	0
AGOSTO	31	31	0
SEPTIEMBRE	49	49	0
OCTUBRE	51	51	0
NOVIEMBRE	75	75	0
DICIEMBRE	73	68	5
TOTAL	812	807	5

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Víctimas

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	212	212	0
FEBRERO	128	128	0
MARZO	192	192	0
ABRIL	259	259	0
MAYO	241	241	0
JUNIO	143	143	0
JULIO	107	107	0
AGOSTO	154	154	0
SEPTIEMBRE	109	109	0
OCTUBRE	224	224	0
NOVIEMBRE	152	152	0
DICIEMBRE	149	126	23
TOTAL	2070	2047	23

PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	332	332	0
FEBRERO	379	379	0
MARZO	389	389	0
ABRIL	321	321	0
MAYO	286	286	0
JUNIO	133	133	0
JULIO	45	45	0
AGOSTO	70	70	0
SEPTIEMBRE	86	86	0
OCTUBRE	118	118	0
NOVIEMBRE	83	83	0
DICIEMBRE	138	131	7
TOTAL	2380	2373	7

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Servidores

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	103	103	0
FEBRERO	166	166	0
MARZO	218	218	0
ABRIL	275	275	0
MAYO	223	223	0
JUNIO	119	119	0
JULIO	71	71	0
AGOSTO	154	154	0
SEPTIEMBRE	314	314	0
OCTUBRE	414	414	0
NOVIEMBRE	379	378	1
DICIEMBRE	590	585	5
TOTAL	3026	3020	6

PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	409	409	0
FEBRERO	575	575	0
MARZO	489	489	0
ABRIL	514	514	0
MAYO	427	427	0
JUNIO	161	161	0
JULIO	23	23	0
AGOSTO	57	57	0
SEPTIEMBRE	192	192	0
OCTUBRE	236	236	0
NOVIEMBRE	257	256	1
DICIEMBRE	197	194	3
TOTAL	3537	3533	4

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Docentes

SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	62	62	0
FEBRERO	72	72	0
MARZO	68	68	0
ABRIL	68	68	0
MAYO	81	81	0
JUNIO	54	54	0
JULIO	25	25	0
AGOSTO	154	154	0
SEPTIEMBRE	26	26	0
OCTUBRE	114	114	0
NOVIEMBRE	123	121	2
DICIEMBRE	77	50	27
TOTAL	924	895	29

PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	169	169	0
FEBRERO	185	185	0
MARZO	136	136	0
ABRIL	127	127	0
MAYO	119	119	0
JUNIO	73	73	0
JULIO	14	14	0
AGOSTO	67	67	0
SEPTIEMBRE	47	47	0
OCTUBRE	55	52	3
NOVIEMBRE	61	60	1
DICIEMBRE	76	72	4
TOTAL	1129	1121	8

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Defensores de DD.HH

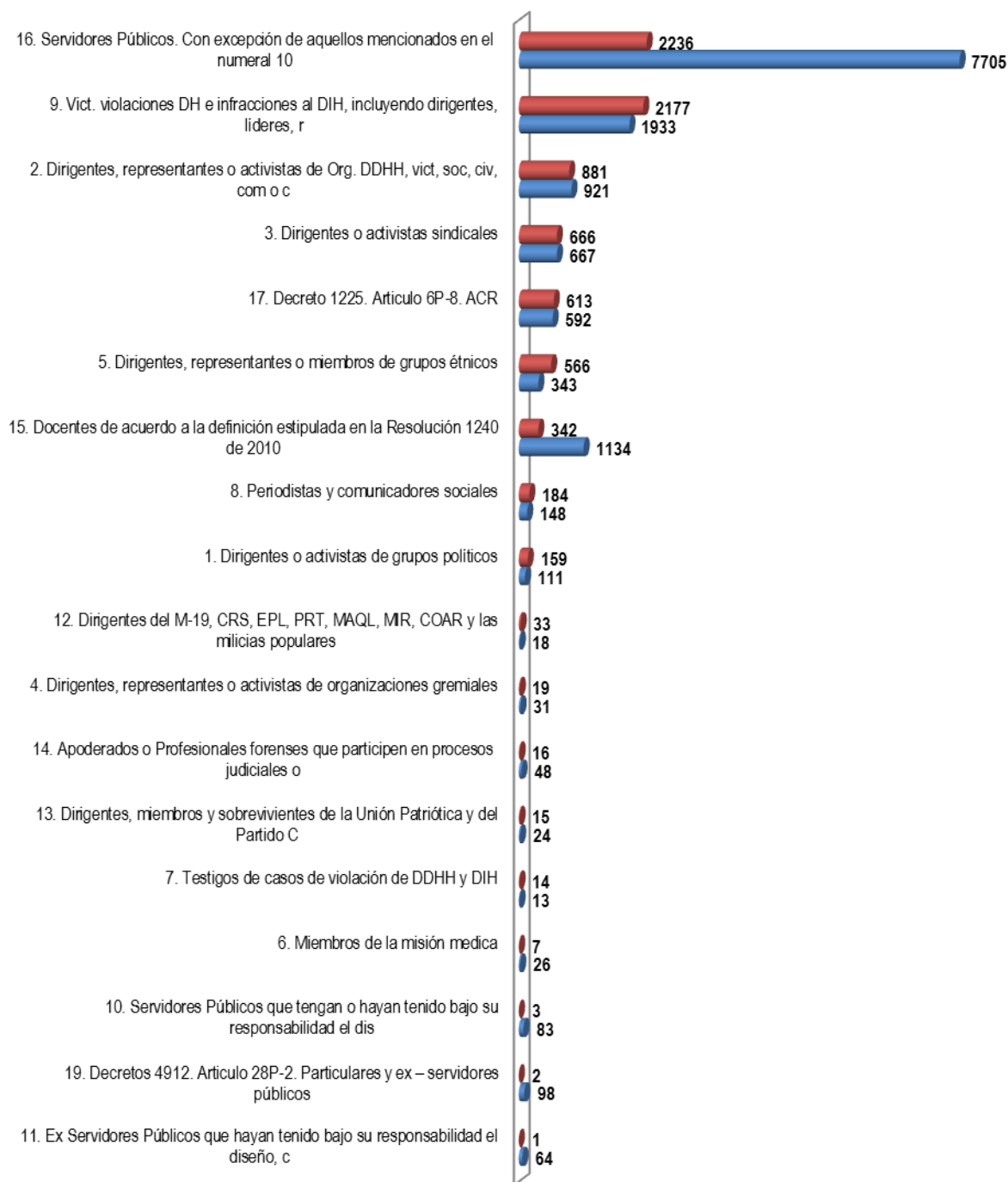
SOLICITUDES DE PROTECCION 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	73	73	0
FEBRERO	111	111	0
MARZO	109	109	0
ABRIL	111	111	0
MAYO	109	109	0
JUNIO	75	75	0
JULIO	35	35	0
AGOSTO	154	154	0
SEPTIEMBRE	72	72	0
OCTUBRE	313	313	0
NOVIEMBRE	191	191	0
DICIEMBRE	126	126	0
TOTAL	1479	1479	0

DEFENSORES PQRS 2014			
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN GESTION
ENERO	247	247	0
FEBRERO	314	314	0
MARZO	279	279	0
ABRIL	206	206	0
MAYO	238	238	0
JUNIO	194	194	0
JULIO	14	14	0
AGOSTO	110	110	0
SEPTIEMBRE	97	97	0
OCTUBRE	155	155	0
NOVIEMBRE	211	211	0
DICIEMBRE	179	179	0
TOTAL	2244	2244	0

FUENTE: INFORMACIÓN REMITIDA POR GESTIÓN DEL SERVICIO - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Evaluaciones de Riesgo presentadas ante el GVP por población

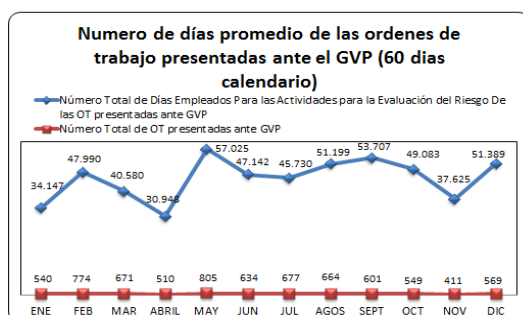
■ 2014 ■ 2013



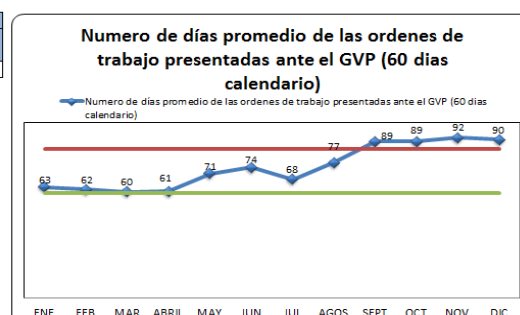
2.3. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL PROCESO EVALUACIÓN DEL RIESGO

Días promedio para la realización de las evaluaciones de riesgo

RANGO MÁXIMO							85
RANGO MINIMO							60
Numero de días promedio de las ordenes de trabajo presentadas ante el GVP (60 días calendario)	Numero total de días empleados para las actividades para la evaluación del riesgo de las OT presentadas ante GVP/ Número total de OT presentadas ante GVP	60 Días	85 Días	Mensual	Eficacia	45,547	74
						617	



META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
60 Días	85 Días



La Subdirección de Evaluación del Riesgo ha notado que los días para la ejecución de las evaluaciones de riesgo han aumentado, por tal razón implementó una nueva actividad a través del Instructivo N°3, denominada Seguimiento y Control SER. En la gestionesrealizadas por la actividad de Seguimiento y Control a los indicadores del proceso de Evaluación del Riesgo ha encontrado las siguientes causas del resultado:

1. Demora en las respuestas por parte de algunas entidades del Estado.
2. Por agrupación de órdenes de trabajo con un mismo destino con el fin de optimizar recursos.
3. Carencia de elementos logísticos y administrativos.
4. El indicador está aumentando debido a que el sistema no inicia el conteo de días en los casos de prórrogas y otros procedimientos administrativos.

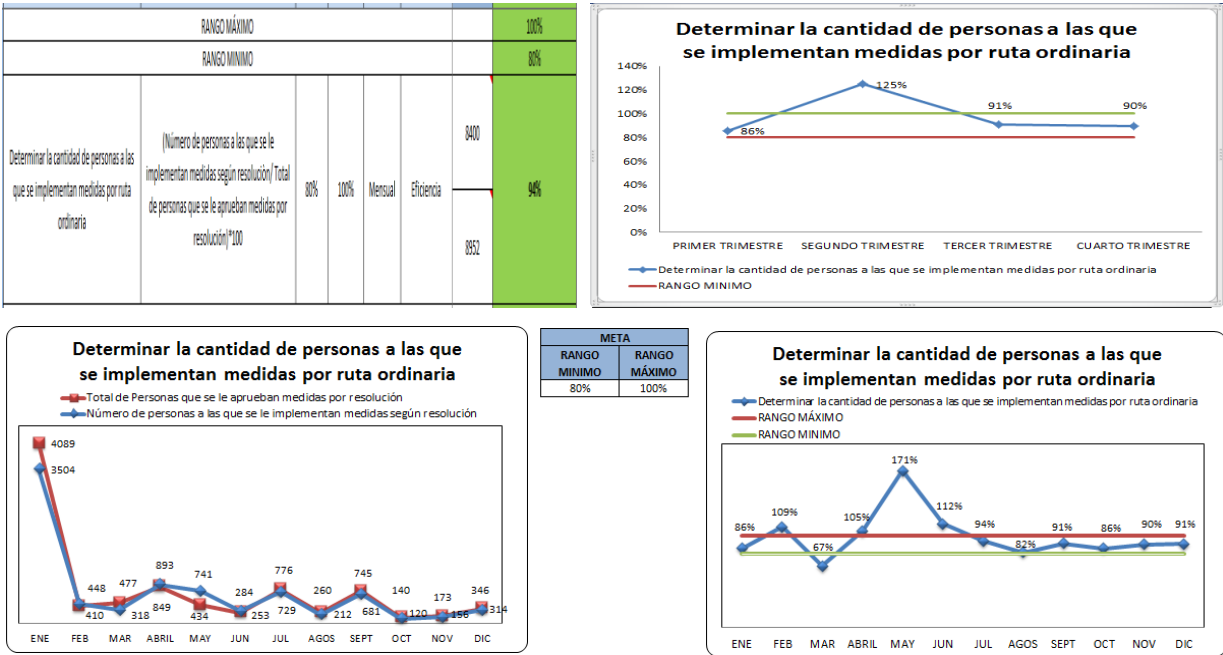
La subdirección de Evaluación de Riesgo tiene como misión realizar el 100% de las evaluaciones dentro de los rangos establecidos para su cumplimiento, los cuales se sitúan entre 60 y 85 días. El balance en la vigencia del año 2014 refleja un cumplimiento del indicador con 74 días promedio de evaluación, para el primer trimestre del año 2014 se recibieron 1.985 OT cumpliendo dentro de los 62 días en promedio, para el segundo trimestre del mismo se recibieron 1.949 OT destinando 69 días para el cumplimiento de la revisión de las evaluaciones de riesgo y en el tercer trimestre del presente se recibieron 1.880 OT con un cumplimiento de 80 días en promedio de

cumplimiento en la realización de las evaluaciones de Riesgo y para el cuarto trimestre se recibieron 1.529 OT con un incumplimiento de 90 días en un promedio en la realización de las evaluaciones de Riesgo, cabe resaltar que la ponderación de los trimestres anteriores ayudaron a que este indicador en la vigencia de 2014 cumpliera con el rango establecido.

2.4. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN.

Determinar la cantidad de personas a las que se implementan medidas por ruta ordinaria

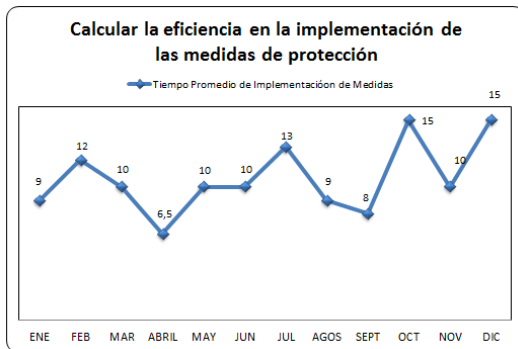
La Unidad Nacional de Protección en cumplimiento de su misión, realiza la implementación de medidas desde la Subdirección de Protección por diferentes rutas, para éste caso se implementan medidas a través de ruta ordinaria a 8.400 personas aproximadamente, de las 8.952 a las cuales se le han aprobado medidas por medio de resolución. Esta Cifra equivale a un cumplimiento del 94%, cifra que acerca a la entidad a la prestación de un



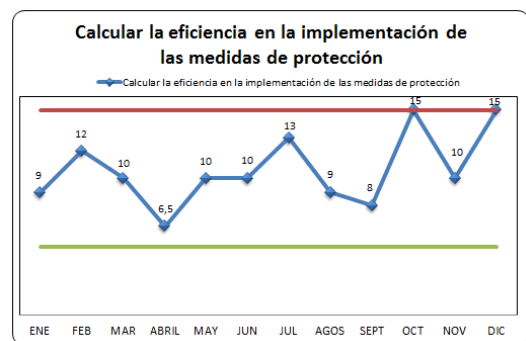
servicio eficaz y eficiente para la población civil.

La entidad ha establecido para el cumplimiento de esta meta un rango entre el 80% y el 100%, por tal motivo, las implementaciones que se han allegado a la UNP caracterizadas como tramite de Emergencia tiene una implementación perfecta, ya que se ha cumplido con el 100%, teniendo un total de 830 personas a las que se le han implementado protección de manera inmediata o por trámite de emergencia.

Calcular la eficiencia implementación de las medidas de protección



META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
5	15

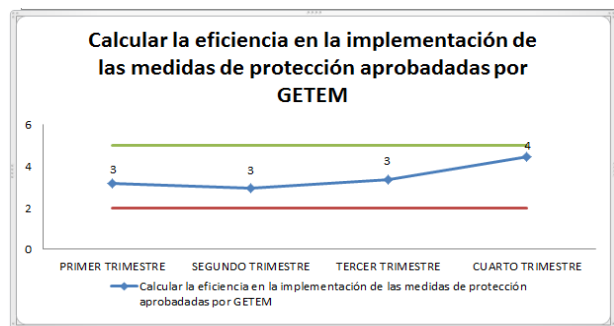


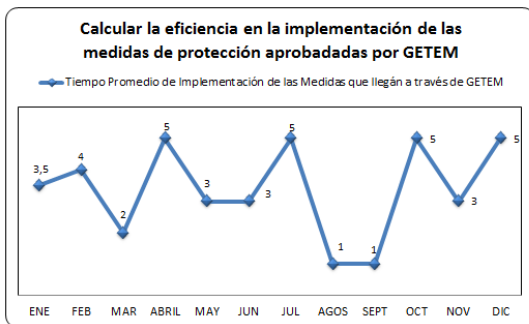
Con el fin de implementar las medidas de protección a todos los beneficiarios, la Subdirección de protección viene adelantando y mejorando los procesos para la implementación de medidas, de ésta manera lograr optimizar los tiempos de cumplimiento de protección a los beneficiarios, con un rango de 5 y 15 días para la implementación, de esta forma se ha calculado la eficiencia en la implementación de las medidas de protección con un promedio de 11 días cumpliendo con los tiempos establecidos enmarcados en el rango los cuales se han reducido sustancialmente, para el primer trimestre se registraron 10 días en promedio en la implementación, en el segundo trimestre se registraron 9 días en promedio en la implementación disminuyendo en un día con respecto al trimestre anterior, para el tercer trimestre se registraron 10 días en promedio en la implementación y ya para finalizar en el cuarto trimestre se registraron 13 días en promedio en la implementación

Calcular la eficiencia en la implementación de las medidas de protección aprobadas por

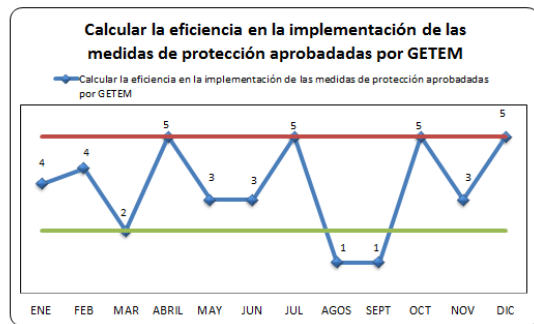
GETEM

RANGO MÁXIMO						5
RANGO MINIMO						2
Calcular la eficiencia en la implementación de las medidas de protección aprobadas por GETEM	Tiempo promedio de implementación de las medidas que llegan a través de GETEM	2 días	5 días	Mensual	Eficiencia	40,50





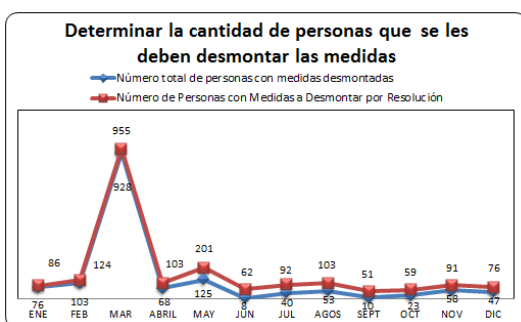
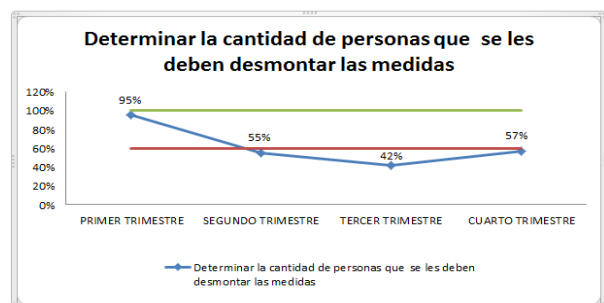
META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
2	5



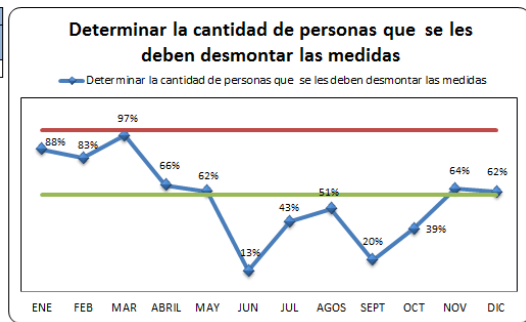
A partir del año 2013 se han reducido los tiempos en la implementación de medidas de protección aprobadas por GETEM. En lo corrido del 2014 los tiempos de cada implementación se han visto reducidos considerablemente debido a la importancia de proteger a los beneficiarios como misión de la Unidad Nacional de Protección, es por esto que los términos de implementación se acercan a tres (3) días en promedio.

Determinar la cantidad de personas a las que se les debe desmontar medida

RANGO MÁXIMO					100%
RANGO MINIMO					60%
Determinar la cantidad de personas que se les deben desmontar las medidas	(Número total de personas con medidas desmontadas / Número de personas con medidas a desmontar por resolución) * 100	60%	100%	Mensual	77%
					1539
					2003



META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
60%	100%



Por lo que se refiere a la información suministrada por La Subdirección de Protección se identifica una disminución en el desmonte de medidas de protección por resolución, lo anterior obedece a que muchas de las comunicaciones que se emiten y que se deben entregar a los beneficiarios objeto de desmonte de medidas no llegan a tiempo y esto hace que la Subdirección de Protección no realice el respectivo desmonte en su momento,

en ocasiones se analiza la situación y se opta por continuar protegiendo a los beneficiarios. El balance de este indicador para el primer trimestre de 2014 fue del 95% con 1.107 medidas desmontadas, en el segundo trimestre fue del 55% con 201 medidas desmontadas, el tercer trimestre fue del 42% con 103 medidas desmontadas y finalizando el cuarto trimestre fue del 57% con 128 medidas desmontadas, permitiendo que se obtuviera un promedio del 77% para lo corrido del año.

- Desmontes realizados de acuerdo a resoluciones del CERREM en el año 2014.

POBLACION	HOMBRES DE PROTECCION	VEHICULO		MOTOCICLETA	ESQUEMA	
		Convencional	Blindado		Individual	Colectivo
CONCEJALES	15	5	3	0	14	1
UP-PCC	4	2	1	0	3	0
SINDICALISTAS	118	51	18	0	89	34
RECLAMANTES TIERRAS	8	1	1	0	9	0
ETNICOS	19	4	6	0	17	1
DEFENSORES DD.HH.	124	38	31	2	59	15
DESPLAZADOS	2	0	1	0	2	0
PERSONEROS	1	0	0	0	1	0
FUNCIONARIOS Y EX-FUNCIONARIOS	126	54	72	5	164	6
ALCALDES	13	2	4	0	15	0
DIPUTADOS	9	0	2	0	10	1
PERIODISTAS	33	8	9	0	25	5
ACR	0	0	0	0	0	0
DESMOVLIZADOS	2	2	1	0	3	0
DOCENTES	0	0	0	0	0	0
ACTIVISTAS POLITICOS	134	25	55	1	117	2
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
NO OBJETO	6	0	2	0	4	0
TOTAL 2014	614	192	206	8	532	65

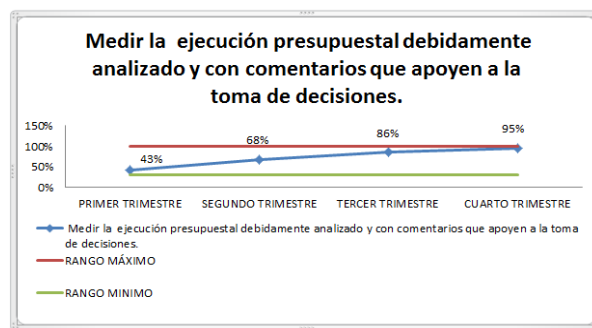
FUENTE: INFORMACION REMITIDA POR SEGUIMIENTO DE MEDIDAS - ACTA ENTREGA DE LA SUBDIRECCION DE PROTECCION

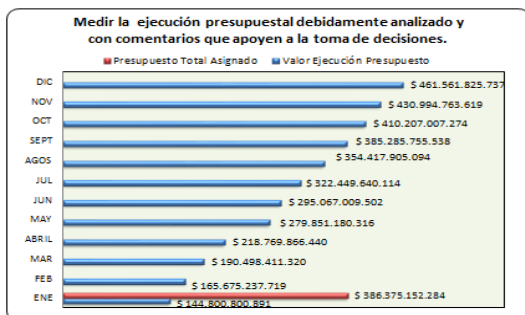
3.1. GESTIÓN DE APOYO

HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

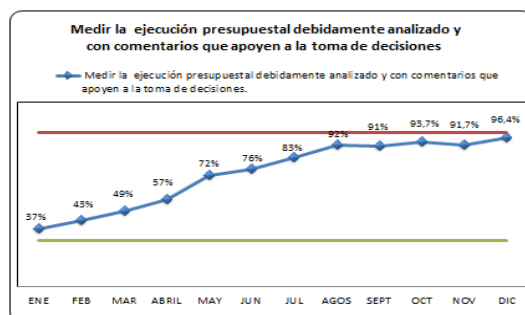
Medir la ejecución presupuestal

RANGO MÁXIMO							100%
RANGO MÍNIMO							30%
Medir la ejecución presupuestal debidamente analizado y con comentarios que apoyen a la toma de decisiones.	(Valor ejecución presupuesto/presupuesto total asignado)*100	30%	100%	Mensual	Eficiencia	\$ 475.824.410.622	99,4%
						\$ 478.824.410.622	





META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
30%	100%



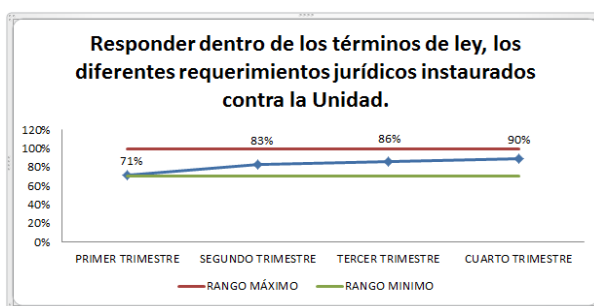
La ejecución presupuestal de la Unidad Nacional de Protección muestra un buen manejo de la partidas al finalizar el año 2014, toda vez que en los tres primeros periodos se reflejaba un déficit de presupuesto para cumplir con los compromisos pactados con los terceros, en Junio de 2014, la UNP lleva ejecutado el 76% del presupuesto asignado superando un 26% mostrando ya una situación de déficit que colocaba en riesgo la continuidad del programa de protección.

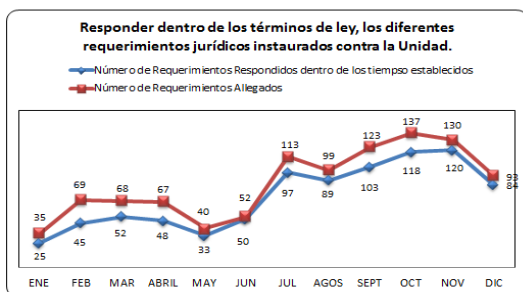
Por tal motivo la Unidad Nacional de Protección se vio en la necesidad de solicitar una adición por 35 mil millones para soportar los pagos desbordados durante los primeros dos trimestres del año que superaron los 295 mil millones, finalizando el tercer trimestre del año 2014 se han realizado pagos que ascienden a los 385 mil millones del cual resta por ejecutar en el último trimestre 36 mil millones cercano al 8.6% del total del presupuesto asignado para el 2014. Al finalizar el año la Unidad contaba con recursos por valor de \$478.824.410.622. De los cuales se apropiaron \$475.824.410.622 para gastos de Funcionamiento y \$3.000.000.000 que se destinaron para gastos de Inversión para compra de armamento y munición.

3.2. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN JURIDICA

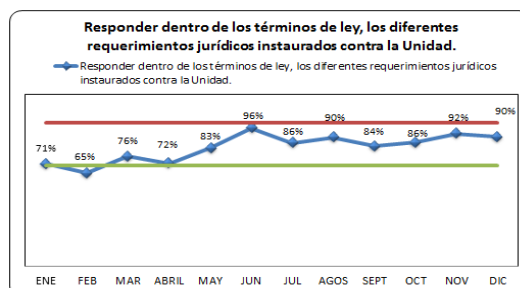
Responder dentro de los términos de ley, los diferentes requerimientos jurídicos instaurados contra la UNP

RANGO MÁXIMO		0	100%
RANGO MÍNIMO		0	70%
Responder dentro de los términos de ley, los diferentes requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad.	(Número de requerimientos respondidos dentro de los tiempos establecidos / Número de requerimientos allegados)*100	831	84%
		996	





META	
RANGO	RANGO
70%	100%

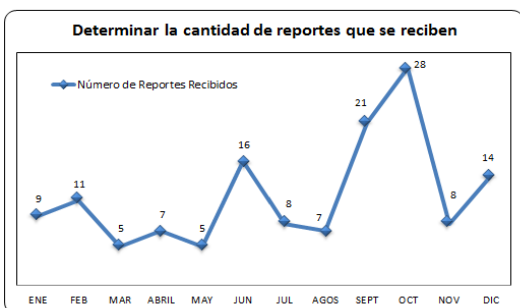


El indicador evidencia un comportamiento constante con relación al número de requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad Nacional de Protección por parte del proceso frente a la oportunidad en la respuesta de los requerimientos allegados a la Oficina Asesora Jurídica, el cual ha tenido un crecimiento paralelo durante el año 2014. En el primer trimestre las respuestas fueron aproximadas al 71% con 172 requerimientos allegados y 122 respondidos, para el segundo trimestre registró un crecimiento al 71% con 152 requerimientos allegados y 141 respondidos, para el tercer trimestre registró un crecimiento cercano al 86% con 335 requerimientos allegados y 289 respondidos, para el cuarto trimestre registró un cierre del 90% con 360 requerimientos allegados y 322 respondidos con un 90% de efectividad en la respuesta, registrando un promedio del 84% en promedio con 986 requerimientos allegados y 831 requerimientos respondidos, la Oficina Jurídica demuestra un resultado bueno frente a la contestación oportuna de los requerimientos judiciales, las cuales se deben mejorar.

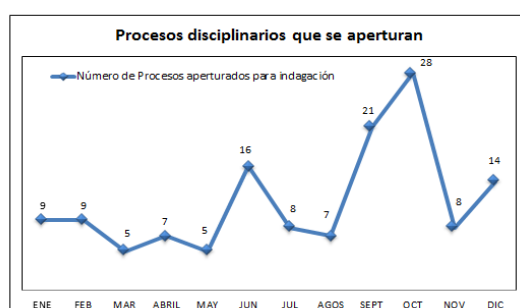
3.3. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO

Procesos disciplinarios que se aperturan

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	TOTAL
RANGO MÁXIMO						
RANGO MÍNIMO						
Determinar la cantidad de reportes que se reciben	Número de reportes recibidos	100%	100%	Mensual	Eficiencia	134
Procesos disciplinarios que se aperturan	Número de procesos aperturados para indagación	100%	100%	Mensual	Eficiencia	132



META	
RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO

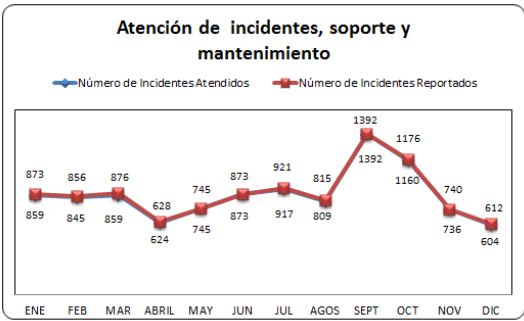
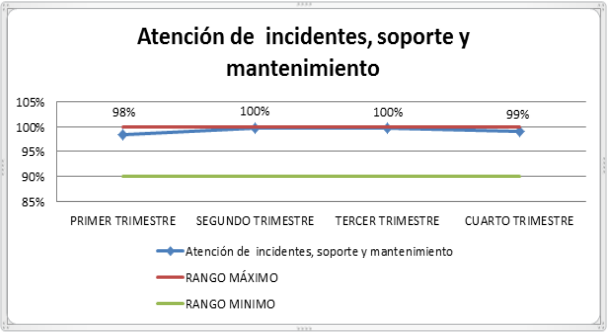


Teniendo en cuenta que los indicadores del proceso Gestión de Control disciplinario Interno, son de carácter informativo de recepción de quejas disciplinarias, este indicador permite evidenciar que posiblemente han aumentado las conductas inadecuadas, por parte de los servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección. En el primer trimestre se recibieron en total 25 reportes, en el segundo trimestre 28 reportes y en el tercer trimestre se recibieron 36 reportes, ya para el cuarto trimestre del año se recibieron 50 reportes de los cuales se abrió investigación en la misma cantidad. Para la vigencia 2014 se recibieron 134 reportes para investigación de los cuales a 132 se abrió investigación a 132 informes para determinar presuntas faltas disciplinarias.

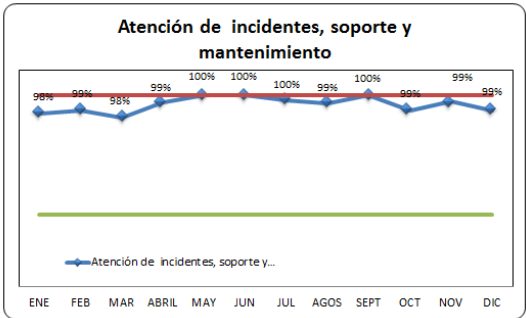
3.4. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

Atención de incidentes, soporte y mantenimiento

RANGO MÁXIMO					100%
RANGO MÍNIMO					90%
Atención de incidentes, soporte y mantenimiento	(Número de incidentes atendidos / Número de incidentes reportados) * 100	90%	100%	Mensual	Efectividad
					9678
					9762
					99%



META	
RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO
90%	100%

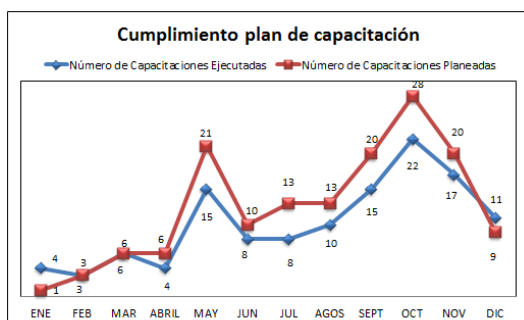


El comportamiento del proceso frente a la atención de incidentes se ha perfeccionado frente a los primeros periodos, toda vez que en el primer trimestre el promedio de atenciones frente a los reportados fue del 98.4%, el segundo trimestre fue del 99.8%, para el tercer trimestre fue de 99.6% y para el cuarto trimestre fue de 98.9%, para un promedio en la vigencia de 99.1% evidenciando que los recursos tecnológicos de la entidad se encuentran en un buen nivel para la realización de las actividades de los funcionarios.

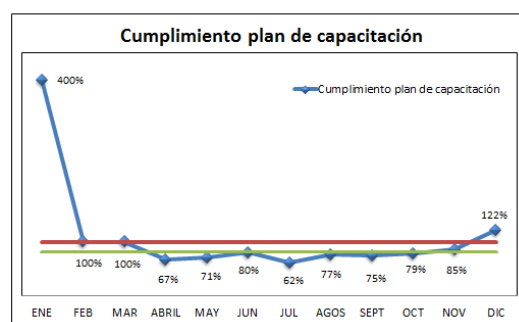
3.5. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Cumplimiento al Plan de Capacitación.

RANGO MÁXIMO							100%
RANGO MINIMO							80%
Cumplimiento plan de capacitación	(No. de capacitaciones ejecutadas / No. de capacitaciones planeadas) * 100%	80%	100%	Mensual	Eficacia	108	84%
						129	



META	
RANGO MINIMO	RANGO MÁXIMO
80%	100%



El proceso de Gestión del Talento Humano realiza esfuerzos para que el plan de capacitación se cumpla de manera satisfactoria en el primer trimestre se realizaron 13 capacitaciones de 10 planeadas, en el segundo trimestre se realizaron 27 de 37 para el tercer trimestre se ejecutaron 33 capacitaciones de 46, para el cuarto trimestre se realizaron 48 capacitaciones de 59 planeadas para un total de 108 capacitaciones realizadas frente a 129 capacitaciones planeadas para la vigencia 2014.

3.6. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN DE AUDITORIA

Cumplimiento al plan de acción auditoria

RANGO MÁXIMO							100%
RANGO MINIMO							80%
%Cumplimiento plan de acción	(Numero de actividades realizadas/Actividades programadas del plan de acción)*100	80%	100%	Semestral	Eficiencia	100	43%
						231	



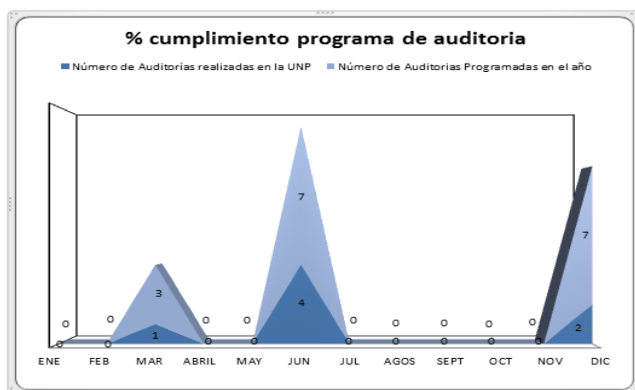
ACTIVIDADES.	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Presentación Informes de Ley	19	9
Auditorías	7	4
Evaluación y seguimiento planes de mejoramiento.	45	16
auditorías especiales	2	1
Administración riesgo	7	4
Comité de CCI	6	3
Autocontrol	12	6
Total.....	98	43

El plan de acción de la oficina de Control Interno en el I semestre de 2014 ha sido ejecutado en un 43%, fueron programadas 98 actividades en plan de acción de las cuales 43 han sido realizadas al I semestre de 2014.

El plan de acción de la oficina de Control Interno en el II semestre de 2014 fue ejecutado en un 41%, fueron programadas 98 actividades, de las cuales 40 fueron realizadas en el periodo comprendido de julio a Diciembre de 2014, así:

Porcentaje de cumplimiento al programa de auditoria

RANGO MÁXIMO						0	100%
RANGO MÍNIMO						0	80%
% cumplimiento programa de auditoria	(No de auditorias realizadas en la UNP/No de auditorias programadas en el año	80%	100%	Semestral	Eficacia	7	41%
						17	



ACTIVIDADES	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	REALIZADAS
Presentación Informes de Ley	19	8
Auditorías	7	2
Evaluación y seguimiento planes de mejoramiento.	45	18
auditorías especiales	2	1
Administración riesgo	7	3
Comité de CCI	6	2
Autocontrol	12	6
Total.....	98	40

El programa de Auditoría Interna en el I semestre de 2014 fue ejecutado en un 57%. Según el programa de auditoría de 2014 fueron programadas 7 auditorías. EN el primer semestre de 2014 se realizaron 4 auditorías a los procesos de Gestión Jurídica, Auditoría Interna de Calidad, Planeación Estratégica y Gestión Disciplinario Interno. A 30 de junio de 2014 se encontraba en proceso de ejecución la Auditoría al Proceso de Gestión del Talento Humano.

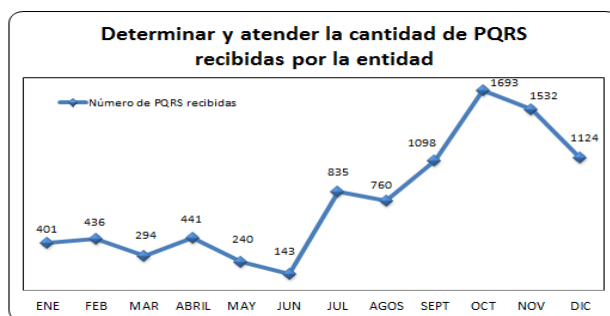
El programa de auditoría Interna en el II semestre de 2014 se ejecutó en un 29%. En el II semestre fueron realizadas 2 auditorías al Proceso de Gestión de Talento Humano y Gestión de Medidas de Protección. En el II semestre quedó pendiente por realizar la auditoría al proceso de Gestión Administrativa y Financiera, porque la Información necesaria para la ejecución de la misma no fue suministrada.

4.1. GESTION DE EVALUACION

HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

PQRS recibidas por la entidad

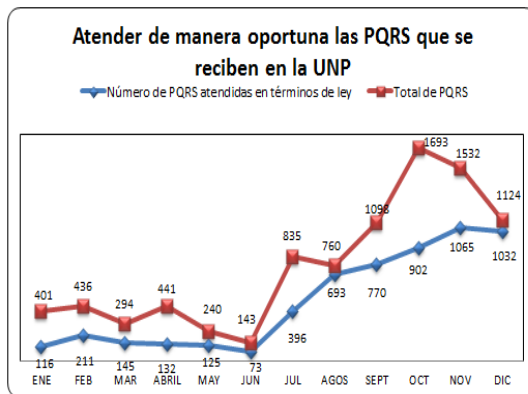
RANGO MÁXIMO						100%
RANGO MÍNIMO						100%
Determinar y atender la cantidad de PQRS recibidas por la entidad	Número de PQRS Recibidas	100%	100%	Mensual	Eficacia	8757



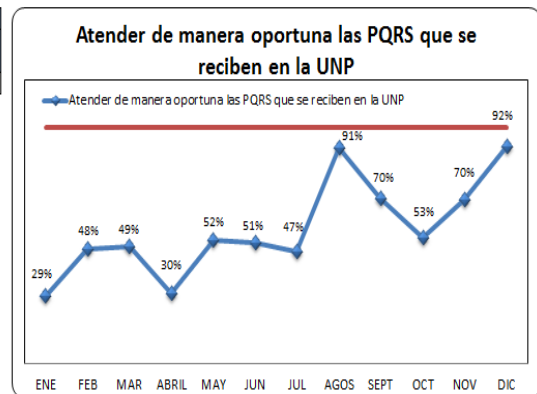
En el primer trimestre del año se recibieron 8.757 PQRS en el área de Atención y de Gestión al ciudadano las cuales fueron recibidas así: para el primer trimestre se recibieron 472 PQRS, en el segundo trimestre se recibieron 824 PQRS, para el tercer trimestre se recibieron 2.693 PQRS y para el cuarto trimestre se recibieron 4.349, las cuales se deben de responder de manera oportuna y para lo cual haremos la síntesis de las respuestas en el siguiente cuadro anexo.

Atender de manera oportuna las PQRS que se reciben en la UNP

RANGO MÁXIMO							100%
RANGO MINIMO							100%
Atender de manera oportuna las PQRS que se reciben en la UNP	(Número de PQRS atendidas en términos de ley/ Total de PQRS)*100	100%	100%	Mensual	Efectividad	5535	63%
						8757	



META	
RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO
100%	100%



En el primer trimestre del año se han atendido las PQRS recibidas de las cuales se recibieron 1.131 PQRS y se respondieron 472 con un porcentaje de efectividad del 42%, para el segundo trimestre se recibieron 824 PQRS y se dio respuesta a 330 con un leve incremento del 44%, para el tercer trimestre se recibieron 2.693 PQRS y se dio respuesta a 1.859 con una efectividad del 70% y para el tercer trimestre se recibieron 4.349 de las cuales de respondieron 2.999 con un porcentaje de respuesta del 69%, lo cual refleja un cumplimiento del 63% de efectividad en las respuestas sin que éste alcance su meta toda vez que éste debe estar dentro del 100% del cumplimiento.